

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA‘LIM, FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI**

TURIZM VA SERVIS KAFEDRASI

Qo‘lyozma huquqida
UDK: 338.46(575.1)

NURMETOVA MUHLISA ISLOMBOY QIZI

MEHMONXONA HIZMATLARI SIFATINI BOSHQARISH

**71010101–Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish
mutaxassisligi bo‘yicha**

Magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan

D I S S E R T A T S I Y A


Ilmiy rahbar:
i.f.n., dots. Abidova D.I

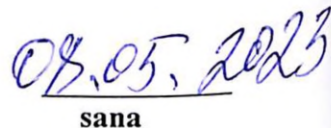
TOSHKENT-2023

Magistrilik dissertasiya ishi “ _____ ”
kafedrasida dastlabki himoyadan o‘tgan.

_____ -sonli bayonnoma“ _____ ” _____ 2023 й.

Kafedra mudiri: I.Axmedov


imzo

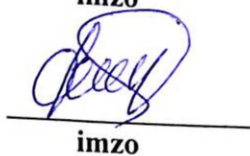

sana

Ilmiy rahbar: D.Abidova


imzo

sana

Talaba: M.Nurmetova


imzo

sana

Dissertasiya Magistratura bo‘limida 2021 yil “ _____ ”

№ _____ raqamli bilan ro‘yhatga olingan.

ANNOTATSIYA

Mamlakatimizda mehmonxona xo‘jaligi sohasiga mustaqillikning dastlabki yillaridanoq asosiy davlat siyosati darajasida qaraldi. Soha rivoji uchun barcha zarur tashkiliy-huquqiy mexanizm vujudga keltirilib, muhim meyoriy hujjatlar qabul qilindi va bu ish hozirda ham davom etmoqda. Mamlakatimizda mehmonxona xo‘jaligining ravnaqi, uni yangi pog‘onalarga ko‘tarish, yurtimizni jahon turizm markazlaridan biriga aylantirish uchun avvalo huquqiy zamin yaratish lozim edi. Xizmatlar bozorida sifat deganda mo‘ljal qilingan iste’molchi nimani tushunishi mehmondo‘stlik korxonalarini uchun muhim ahamiyatga ega, ya‘ni «sifat» tushunchasini muhokama qilishda iste’molchining shaxsiyati diqqat markazida turadi. Xizmatning sifatiga baho berishda iste’molchi o‘ziga berilgan narsani o‘zi olishni xohlagan narsaga solishtiradi. Muayyan xizmatga berilgan baho iste’molchining shunday xizmatlar ko‘rsatuvchi korxonalariga murojaat etish tajribasiga, xizmat haqidagi bilimlariga, shaxsiy xohish-istaklariga hamda xizmat ko‘rsatuvchi korxonaning imijiga bog‘liq bo‘ladi. Foydalaniluvchi xizmat tanlab qabul qilish, moslashish va taassurotlarni kuchaytirish effektlariga bo‘ysunadi.

Kalit so‘zlar: *hotel, restoran menejmenti, mehmonxona, turizm, mehmonxonlarni qurish, rekonstruksiya, xizmatlar ko‘rsatish, samaradorlik, davlat standartlari, ishlab chiqarish, investitsiya.*

ABSTRACT

In our country, the field of Hospitality has been considered at the level of basic public policy since the first years of independence. All the necessary organizational and legal mechanism for the development of the industry has been created, important Mealor documents have been adopted, and this work continues even now. It was necessary to first create a legal framework for the prosperity of the hotel economy in our country, to raise it to new heights, to turn our country into one of the Centers of World Tourism. What a consumer understands when it comes to quality in the services market is focused on is important for hospitality enterprises, that is, when discussing the concept of "quality", the consumer's personality is in the spotlight. When evaluating the quality of the service, the consumer compares what is given to him to what he wants to get. The assessment given to a particular service is based on the consumer's experience of contacting such services enterprises, it will depend on personal preferences and the image of the service enterprise. The service used is subject to selective reception, adaptation and impression enhancement effects.

Key words: hotel, restaurant management, hotel, tourism, hotel construction, reconstruction, services, efficiency, state standards, production, investment

MUNDARIJA

Annotatsiya.....	3
Mundarija.....	5
Keltirilgan jadvallar ro'yhati.....	6
Keltirilgan rasmlar ro'yhati.....	6
Keltirilgan qisqartmalar.....	7
KIRISH.....	8
Dissertatsiya mavzusining asoslanishi va uning dolzarbligi	9
Tadqiqot maqsadi va vazifalari.....	10
Tadqiqotning asosiy muammolari va savollari	10
Tadqiqot obyekti va predmeti.....	12
Tadqiqot ilmiy yangiligi.....	12
Dissertatsiya tarkibining qisqacha tavsifi.....	12
I BOB. ADABIYOTLAR SHARHI.....	19
1.1.Mavzuga oid ilmiy-nazariy qarashlar sharhi.....	19
1.2.Mavzuga oid mahalliy me'yoriy-huquqiy hujjatlar sharhi.....	22
1.3.Mavzuga oid ilmiy-nazariy adabiyotlar sharhi.....	23
II BOB. METODOLOGIYA.....	26
2.1. Ma'lumotlarni to'plash jarayoni.....	26
2.2. Tahlil uchun qo'llaniladigan usullar.....	26
2.3.Tadqiqot jarayonida kutilayotgan muammolar va ularning yechimi.....	27
2.4.Tadqiqotdan kutilayotgan ilmiy va amaliy natijalar.....	30
III BOB. TAHLIL VA NATIJALAR.....	33
3.1. Mehmonxona xizmatlari sifati va uni boshqarish zarurati.....	33
3.2. Mehmonxona biznesida xizmatlar sifati va samaradorligi boshqarish mehanizmlarini shakllantirish.....	38
3.3.Mehmonxonalarda "Mijoz va marketing" prinsipidan foydalanish.....	49
3.4. Mehmonhona xizmatlari sifatini boshqarishda beshta pog'onali modelning marketing bilan bog'liqligi.....	53
XULOSA.....	63
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR.....	65
ILOVALAR.....	70

KIRISH

Keyingi o'n yillikda mehmondo'stlik sohasida juda katta o'zgarishlarga erishildi va bu soha jahondagi eng yirik va yuqori daromadli tarmoqlardan biriga aylandi. Butunjahon turistik tashkiloti ma'lumotlariga ko'ra, sohaga umumiy investitsiyalarning yetti foizi, soliq tushumlarining besh foizi va jami xizmatlarning uchdan bir qismi to'g'ri keladi. Mehmonxona xo'jaligi sohasi salohiyatini kengaytirish, jahon bozori va iste'molchilarni turizm mahsulotlariga jalb etish milliy iqtisodiyotning zarur omillaridan biri hisoblanadi. Yurtimizda faoliyat yuritayotgan ko'pgina mehmonxonalar yirik xo'jalik uyushmalariga birlashib, kapital va ishlab chiqarish markazlashuvining yuqori darajasi va xizmat ko'rsatishning jahon andozalariga o'tmoqda.

Bugungi kunda jahon turizm bozori hajmi qariyb 9 trillion dollarni tashkil etmoqda. Dunyoda ish bilan band aholining har o'ninchisi ushbu sohada faoliyat yuritmoqda. Tahlillarga ko'ra, turistlar havo transportida uchish vaqti 5 soatgacha bo'lgan o'lkalarga eng ko'p sayohat qiladi. Mamlakatimiz atrofida bunday masofada 60 ga yaqin davlat, 3 milliard aholi bor. Yiliga ularning qariyb 360 millioni xorijga sayohat qiladi. Bu ulkan turizm bozori degani. O'tgan yili yurtimizga 6,7 million nafar sayyoh kelgan. Diyorimiz 10 dan ortiq nufuzli xalqaro nashrlarda eng jozibali turistik maskan sifatida e'tirof etildi.

Joriy yilda xorijdan keladigan sayyohlar sonini 7,5 millionga, 2022 yilda 10 millionga va 2025 yilda 12 millionga yetkazish rejalashtirilgan. Bu orqali turizm xizmatlari eksporti joriy yilda 1,5 milliard dollar, keyingi 5 yilda 3 milliard dollargacha oshiriladi. Davlatimiz rahbarining sa'y-harakatlari, xususan, 2018 - yil 7 - fevraldagi "Ichki turizmni jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida" gi qarori tufayli va yurtimiz aholisining farovonligi oshgani sayin ichki turizm ham kengayib bormoqda. Biroq, yig'ilishda ta'kidlanganidek, jahon standartlariga mos mehmonxonalar, malakali gidlar yetishmaydi. Shu bois mehmonxonalarni joriy yilda 1 ming 700 taga, kelgusi 5 yilda 3 mingtagacha ko'paytirish kerak. Oilaviy mehmon uylarini ham 2 mingtaga yetkazish zarur.